



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN:  
SATU TINJAUAN DI FAKULTI SAINS KEMANUSIAAN DAN  
KEMASYARAKATAN, UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA.**

**WAN IDROS WAN SULAIMAN**

**FPP 1998 60**

**PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN:  
SATU TINJAUAN  
DI FAKULTI SAINS KEMANUSIAAN DAN KEMASYARAKATAN,  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA.**

**Oleh**

**WAN IDROS WAN SULAIMAN**

**Kertas Projek Ini Disediakan Untuk Memenuhi Sebahagian  
Daripada Keperluan Bagi Ijazah Sarjana Sains Dalam  
Bidang Pembangunan Sumber Manusia  
Jabatan Pendidikan Pengembangan  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia**

**JUN 1998**

Kertas projek yang bertajuk “ Program Latihan dan Pembangunan : Satu Tinjauan Di Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan, Universiti Kebangsaan Malaysia.” oleh Wan Idros Wan Sulaiman merupakan sebahagian daripada keperluan bagi Ijazah Sarjana Sains ( Pembangunan Sumber Manusia ) di Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia.

Diluluskan Oleh:



.....  
Dr. Hajah Asma hmad, PhD.  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
( Penyelia )



.....  
Dr. Jegak Uli, PhD.  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia  
( Pemeriksa )

Tarikh : 5 / 8 / 98

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, kesyukuran dipanjatkan kehadrat Allah s.w.t kerana dengan izinNya, saya dapat menyiapkan kertas projek ini dengan jayanya. Tidak lupa saya kalungkan jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan kepada pihak-pihak yang terlibat samada secara langsung atau tidak langsung dalam menyiapkan kertas projek ini.

Jutaan terima kasih dihulurkan buat Dr. Hajah Asma Ahmad, pensyarah yang dedikasi di Jabatan Pengembangan Pendidikan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia, selaku penyelia kertas projek yang telah banyak menyumbangkan idea-idea bernas serta bimbingan dan tunjuk ajar yang berguna sehingga saya dapat menyiapkan kertas projek ini. Terima kasih sekali lagi di atas curahan ilmu yang tidak pernah ada batasnya.

Terima kasih daun keladi buat para pensyarah yang menyumbangkan ilmu selama tempoh pembelajaran di UPM, khas buat Dr. Jegak Uli, selaku pembaca kedua, terima kasih di atas sumbangan anda. Tidak lupa kepada Dr. Bahaman Abu Samah, Dr. Shamsuddin Ahmad, Dr. Mazanah Muhamad, Dato' Nasir Ismail, Dr. Hajah Aminah Ahmad, En. Omar Ismail, Dr. Narimah, Prof. V. Ananta Raman, Dr. Raja Ahmad Tajuddin Shah, Dr. Jamilah, Dr. Maimunah dan mereka yang terlibat secara tidak langsung dalam menyumbangkan ilmu kepada saya. Sesungguhnya ilmu itu tidak pernah padam dan sentiasa segar di lipatan riwayat. Terima kasih atas dorongan....

Tidak ketinggalan... berbanyak-banyak terima kasih buat En. Hairie Ahmad, pegawai di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, UKM di atas kerjasama beliau dalam menyiapkan kertas projek ini. Rakan seperjuangan, Kak Rina.... terima kasih di atas sikap toleransi dan motivasi yang diberikan. Kepada saudara Ahmad Azmi Ariffin sekeluarga, terima kasih di atas sokongan selama ini. Dan tidak lupa buat adik kesayangan saya An.... yang sememangnya sentiasa memberikan semangat untuk abang meneruskan perjuangan dalam hidup, walaupun kadang semangat itu amat menyakitkan. Terima kasih. Di kesempatan ini juga saya ingin merakamkan jutaan terima kasih kepada saudara saya, Richard Hwong Yew Yuen di atas sokongan padu, motivasi dan semangat yang diberikan selama pembelajaran saya di UPM.

Akhir sekali, teristimewa buat bonda tersayang, Cik Maimunah dan buat arwah ayah... jasadmu tidak pernah luput di dalam ingatan. Doa dan semangat kalian, kusimpan kukuh sampai akhir hayat. Semoga kalian dikurniakan Ilahi darjat yang tertinggi di sisi orang-orang yang soleh. Amin.

Sekian..... Terima Kasih Daun Keladi

## KANDUNGAN

### muka surat

PENGHARGAAN	ii
SENARAI JADUAL	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xii

## BAB

<b>I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	Latar Belakang Masalah	1
	Pernyataan Masalah Kajian	6
	Objektif Kajian	8
	Objektif Umum	8
	Objektif Khusus	8
	Kepentingan Kajian	9
	Skop Kajian	10
	Limitasi Kajian	11
	Definisi Operasional	12
<b>II</b>	<b>SOROTAN LITERATUR</b>	
	Pendahuluan	15
	Konsep Latihan	16
	Kepentingan Dan Keberkesanan Latihan	20
<b>III</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
	Pendahuluan	30
	Rekabentuk Kajian	30
	Alat Kajian	33
	Bahagian Pertama	34
	Bahagian Kedua	34
	Pra-Uji Instrumen	35
	Subjek Kajian	36
	Pengukuran Pembolehubah	37
	Pengumpulan Data	37
	Analisis Data	38

## **BAB**

### **IV HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN**

Pendahuluan.....	41
Latar Belakang Responden.....	42
Aspek Perancangan Program.....	50
Aspek Pengendalian Program.....	59
Aspek Penilaian Program.....	66

### **V RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN**

Pendahuluan.....	75
Ringkasan.....	75
Objektif Kajian.....	77
Metodologi Kajian.....	78
Rumusan Hasil Kajian.....	80
Maklumat Latar Belakang Responden.....	81
Aspek Perancangan Program.....	83
Aspek Pengendalian Program.....	84
Aspek Penilaian Program.....	86
Kesimpulan Dan Implikasi.....	87
Cadangan-Cadangan Bagi Kajian Akan Datang.....	89

RUJUKAN.....	91
--------------	----

### **LAMPIRAN**

Soalselidik.....	94
------------------	----

## SENARAI JADUAL

JADUAL		MUKA SURAT
1	Taburan Responden Mengikut Jantina.....	42
2	Taburan Responden Mengikut Umur.....	43
3	Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akademik.....	44
4	Taburan Responden Mengikut Pengalaman Bekerja.....	45
5	Taburan Responden Mengikut Jenis Jawatan Yang Disandang.....	47
6	Taburan Responden Mengikut Program Latihan yang Diikuti.....	48
7	Taburan Responden Mengikut Jenis Kategori Jawatan Yang Disandang.....	49
8	Pendapat Responden Mengikut Kategori Terhadap Aspek Perancangan Program Latihan Dan Pembangunan.....	50
9	Pendapat Responden Mengikut Item: Jangkamasa Kursus Tidak Sesuai.....	52
10	Pendapat Responden Mengikut Item: Tempat Kursus Diadakan Tidak Sesuai.....	52
11	Pendapat Responden Mengikut Item: Jadualwaktu Kursus Tidak Membebaskan.....	53
12	Pendapat Responden Mengikut Item: Keperluan Peserta Dititikberatkan.....	53
13	Pendapat Responden Mengikut Item: Kandungan Kursus Tidak Sesuai Dengan Tahap Kemahiran Peserta.....	54



14	Pendapat Responden Mengikut Item Kandungan Kursus Tidak sesuai Dengan Tahap Pengetahuan Peserta	55
15	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Berjaya Capai Objektif	55
16	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Yang Dihadiri Tidak Sesuai Dengan Bidang Tugas	56
17	Pendapat Responden Mengikut Item Fasilitator Sesuai Dengan Kehendak Kursus	57
18	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Perlu Diadakan Sepanjang Tahun	58
19	Pendapat Responden Mengikut Kategori Terhadap Aspek Pengendalian Program Latihan Dan Pembangunan	59
20	Pendapat Responden Mengikut Item Penggunaan Alat Bantu Amat Berkesan	60
21	Pendapat Responden Mengikut Item Corak Penyampaian Jelas Dan Teratur	60
22	Pendapat Responden Mengikut Item Peserta Diberi Masa Dan Peluang Bersoaljawab	61
23	Pendapat Responden Mengikut Item Penyertaan Aktif peserta Digalakkan	62
24	Pendapat Responden Mengikut Item Fasilitator Bersikap Tidak Profesional	62
25	Pendapat Responden Mengikut Item Perbincangan Dalam Kumpulan Tidak Dibuat	63
26	Pendapat Responden Mengikut Item Kandungan Kursus Tidak Memberi Pendekatan Baru Dalam Tugas	63

27	Pendapat Responden Mengikut Item Kaedah Yang Digunakan Membantu Mengembangkan Pengetahuan Kerja	64
28	Pendapat Responden Mengikut Item Fasilitator Memainkan Peranan Dalam Memperkukuhkan Kemahiran Praktis	65
29	Pendapat Responden Mengikut Kategori Terhadap Aspek Penilaian Program Latihan Dan Pembangunan	66
30	Pendapat Responden Mengikut Item Penilaian Secara Bertulis Untuk Menilai Prestasi Peserta	67
31	Pendapat Responden Mengikut Item Tindakan Susulan Untuk Melihat Keberkesanan Kursus	68
32	Pendapat Responden Mengikut Item Pengedaran Borang Soal Selidik	68
33	Pendapat Responden Mengikut Item Penilaian Berterusan Untuk Melihat Prestasi	69
34	Pendapat Responden Mengikut Item Laporan Ketua Jabatan	70
35	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Tidak Memberikan Panduan Dalam Pengurusan Kerja	71
36	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Membantu Meningkatkan Minat Dan Motivasi	71
37	Pendapat Responden Mengikut Item Kekurangan Mengikuti Kursus Menyebabkan Kekeliruan	72
38	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Membantu Memberikan Idea-Idea Baru	73

39	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Memberikan Semangat Dan Keyakinan Untuk Bekerja	73
40	Pendapat Responden Mengikut Item Kursus Mempertingkatkan Daya Kreativiti	74

## SENARAI RAJAH

### RAJAH

### MUKA SURAT

1	Kerangka Konseptual Kajian.....	32
---	---------------------------------	----

## **ABSTRAK**

Abstrak kertas projek ini disediakan untuk Jabatan Pendidikan Pengembangan, Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia untuk memenuhi sebahagian daripada syarat memperolehi Ijazah Sarjana Sains dalam bidang Pembangunan Sumber Manusia.

**PROGRAM LATIHAN DAN PEMBANGUNAN:  
SATU TINJAUAN  
DI FAKULTI SAINS KEMANUSIAAN DAN KEMASYARAKATAN,  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA.**

**Oleh**

**WAN IDROS WAN SULAIMAN**

**JUN 1998**

Penyelia : Dr. Hajah Asma Ahmad  
Fakulti : Jabatan Pendidikan Pengembangan  
Fakulti Pengajian Pendidikan.

Penyelidikan yang berbentuk deskriptif ini bertujuan untuk mengkaji pandangan kakitangan kumpulan sokongan kategori B, C dan D Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan ( FSKK ), Universiti Kebangsaan Malaysia ( UKM ), terhadap keberkesanan program latihan dan pembangunan yang telah direkabentuk dan dilaksanakan oleh pihak universiti dalam memantapkan pembangunan sumber manusia secara keseluruhan. Dalam konteks ini, pengkaji cuba menilai dan menganalisa keberkesanan program latihan dan pembangunan yang diamalkan di UKM dari tiga aspek

utama iaitu aspek Perancangan, aspek Pengendalian dan terakhirnya aspek Penilaian program berdasarkan pandangan dan pendapat kakitangan kumpulan sokongan kategori B,C dan D sepertimana yang dinyatakan sebelumnya.

Bagi mencapai objektif penyelidikan, kaedah soal selidik telah dijalankan ke atas 64 orang responden. Oleh kerana bilangan responden yang sedikit, maka persampelan tidak dilakukan. dalam kajian ini, statistik deskriptif seperti frekuensi, peratusan dan min digunakan untuk membuat interpretasi pandangan responden terhadap aspek-aspek yang dikaji mengenai keberkesanan program latihan dan pembangunan yang telah diikuti.

Hasil kajian mendapati, hampir keseluruhan item di dalam perancangan program latihan dan pembangunan yang telah dilaksanakan boleh diterima baik oleh setiap responden. Dari aspek pengendalian pula, didapati cara pengendalian program oleh fasilitator yang kurang mahir menyebabkan responden berasakan program latihan yang mereka ikuti tidak menyumbang kepada keberkesanan tugas masing-masing, manakala dalam konteks penilaian program, majoriti responden memberikan maklum balas yang baik terutamanya dari segi tindakan susulan yang harus dibuat selepas sesuatu program latihan itu dilaksanakan walaupun rata-rata daripada mereka berpendapat bahawa program latihan tersebut tidak banyak membantu mereka dalam mempertingkatkan minat dan motivasi diri terhadap kerja masing-masing.

Secara keseluruhannya, pengkaji mencadangkan agar pihak universiti terutamanya Bahagian Latihan Dan Pembangunan. membuat sedikit perubahan ke atas model latihan yang diamalkan bagi menjamin peningkatan di dalam keberkesanan program latihan dan pembangunan yang bakal dilaksanakan.

## **ABSTRACT**

The abstract of this project paper is prepared for the Department Of Extension Education, Faculty Of Education Studies, Universiti Putra Malaysia, in partial fulfillment of the requirements for the Master Of Science degree in Human Resource Development.

**THE TRAINING AND DEVELOPMENT PROGRAMME:  
AN INVESTIGATION  
AT SOCIAL SCIENCE AND HUMANITIES FACULTY,  
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA.**

**By**

**WAN IDROS WAN SULAIMAN**

**JUN 1998**

Supervisor : Dr. Hajah Asma Ahmad  
Faculty : Department Of Extension Education  
Faculty Of Educational Studies.

The main purpose of this descriptive research is to study the opinion of the supporting staff, category B,C and D at the Faculty of Social Science And Humanities, Universiti Kebangsaan Malaysia on the effectiveness of the training and development programme designed and implemented by the university in order to support and strengthen its human resource development. Specifically, this study analyses and



evaluates the effectiveness of the training and development programme for all the three programme development levels namely Planning, Implementing and Evaluation due to the opinion of the supporting staff as mentioned. In order to achieve the research objectives, the questionnaires method had been applied to the respondents which totalling of 64. Descriptive statistics such as frequency, percentage and mean were used to describe the respondents' opinion on the effectiveness of the training and development programme.

The findings showed that almost every item discussed in the Planning Aspect in the training and development programme was accepted and agreed by the respondents. Meanwhile in the context of the Implementing Aspect, the way the facilitators conduct the training programme was said as a factor that contributed to the failure of the training implemented and as a result, the respondents felt that it is not assist them to up grade their level of skill. In the context of the Evaluation Aspect, good feedback had been showed by the majority of the respondents especially in terms of the follow-up action which must be taken after the training programme implemented eventhough they felt that the training programme did not much assist to up grade their interest and also did not contribute to enhance their self motivation towards jobs.

Overall, the researcher would like to suggest that, there should be a bit amendment on the model of training that had been designed and implemented by the university especially by the Department Of Training And Development. It is essential assure that the training and development programme will be more effective in future.

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.0 Latarbelakang Masalah.**

Aktiviti latihan dan pembangunan merupakan aktiviti yang penting kerana pengaruhnya terhadap produktiviti pekerja. Ianya dilihat sebagai suatu mangkin di dalam perancangan guna tenaga kerana kesannya terhadap produktiviti akan mempengaruhi keperluan tenaga kerja. Sebuah organisasi mempunyai tenaga kerja yang tidak produktif pastinya memerlukan jumlah pekerja dan mungkin masa yang lebih dalam melaksanakan sesuatu tugas jika dibandingkan dengan sebuah organisasi yang mempunyai tenaga kerja yang produktif.

Ibrahim Mamat ( 1996 ) menekankan bahawa program latihan dan pembangunan yang dilaksanakan di dalam sesebuah organisasi bukan sahaja boleh membawa perubahan positif kepada organisasi itu sendiri, malah kepada kakitangannya secara keseluruhan. Di antara manfaat yang dikenalpasti hasil daripada perlaksanaan yang berkesan ialah manfaat kepada organisasi yang dijangkakan dapat mempertingkatkan daya produktiviti pekerja, dapat mengurangkan kadar pusing ganti pekerja yang tinggi, dapat membentuk budaya organisasi dan dijangka dapat memperolehi tahap keuntungan yang tinggi. Selain daripada itu, beliau juga menegaskan bahawa program latihan dan pembangunan dapat memberikan manfaat kepada kakitangan di mana ianya memberikan peluang kepada pekerja untuk merealisasikan potensi diri dan kepuasan dalam kerjaya mereka di samping mempertingkatkan tahap kecekapan

dan mempercepat proses pembelajaran pekerja. Ia juga memberikan peluang untuk kenaikan pangkat dan gaji pekerja.

Sementara itu, Maimunah Aminuddin ( 1995 ) menyifatkan bahawa program latihan dan pembangunan yang dijalankan juga boleh dilihat sebagai pemangkin yang boleh membantu mempertingkatkan imej dan kedudukan sesebuah organisasi. Di antara kebaikan yang diperolehi hasil daripada pelaksanaan program latihan ialah membantu mempertingkatkan tahap kepuasan kerja seseorang individu pekerja dan memperkukuhkan tahap motivasi pekerja terhadap persekitaran pekerjaan. Program ini juga dilihat sebagai suatu alat yang membantu pekerja bersikap terbuka dan peka terhadap kehendak dan keperluan semasa organisasi.

Mengikut temubual pengkaji dengan Encik Hairie Ahmad, seorang pegawai di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Kebangsaan Malaysia ( UKM ), yang bertindak dan berurusan secara langsung dengan program latihan dan pembangunan kakitangan di UKM, mendakwa bahawa tujuan utama program latihan dan pembangunan dilaksanakan oleh pihak universiti adalah untuk memberikan pemahaman yang jelas dan teratur kepada kakitangan terhadap bidang tugas masing-masing, mendedahkan semua kakitangan ke arah keperluan semasa universiti dari segi teknik dan amalan kerja yang cekap dan mahir, mempertingkatkan motivasi diri individu kakitangan dan secara tak langsung dapat mengembangkan tahap prestasi mereka, memberikan peluang kepada kakitangan bagi mempelajari pelbagai kemahiran kerja di samping memperkukuhkan kemahiran dan pengetahuan yang

sedia ada dan sebagai suatu platform kepada kakitangan universiti dalam menghadapi masalah perubahan dan persekitaran organisasi yang tidak menentu.

Rozhan ( 1991 ) menegaskan bahawa secara keseluruhannya, program latihan dan pembangunan yang dilaksanakan di dalam sesebuah organisasi memainkan peranan yang cukup penting dalam perancangan guna tenaga kerana kesannya terhadap produktiviti akan seterusnya mempengaruhi keperluan tenaga kerja. Beliau juga menyebut beberapa manfaat yang diperolehi daripada program latihan dan pembangunan di mana ianya memungkinkan seseorang pekerja mencapai prestasi kerja yang ditetapkan oleh organisasi dengan lebih cepat di samping ketidakpuasan, rungutan, ketidakhadiran dan pusing ganti pekerja dapat dikurangkan kerana latihan dapat mempertingkatkan kemungkinan kejayaan usaha-usaha yang dilakukan oleh pekerja. Kejayaan tersebut akan mempertingkatkan kepuasan kerja mereka. Beliau juga percaya bahawa latihan yang berterusan dapat membantu pekerja dengan menyesuaikan mereka dengan teknik-teknik dan cara kerja yang bar serta perubahan di dalam organisasi. Hal ini amat penting terutama sekali dalam bidang-bidang yang perubahan teknologinya berlaku dengan cepat. Latihan dan pembangunan juga pelaburan organisasi dalam sumber manusianya. Oleh yang demikian, pengkaji berpendapat bahawa pelaksanaan sesebuah program latihan dan pembangunan adalah perlu dan harus diberikan perhatian yang sewajarnya kerana ianya dapat menjamin mempertingkat mutu kerja serta pengetahuan dan kemahiran pekerja di dalam organisasi di samping memudahkan pekerja menguasai suasana tempat

mereka bekerja. Ini sekurang-kurangnya dapat merapatkan jurang konflik di dalam organisasi di antara pekerja dengan majikan.

Jika ditinjau dari sudut sistem dan prosedur organisasi, semestinya program latihan dan pembangunan dikatakan sebagai satu teras atau jalan penyelesaian terhadap kelesuan dan kelembapan sumber manusia. Ia didakwa mempunyai ciri-ciri pemangkin yang harus diterima oleh semua pihak sebagai suatu kaedah bagi mempertingkatkan daya produktiviti organisasi. Persoalannya, sejauhmanakah program latihan dan pembangunan memberikan kesan terhadap perubahan sikap pekerja dan membantu peningkatan daya produktiviti dalam organisasi. Apakah wujud faktor-faktor lain yang menjadi daya sokongan kepada sesetengah organisasi untuk meningkatkan taraf dan memperkukuhkan kedudukannya di dalam persekitaran yang begitu mencabar dan sentiasa berubah-ubah.

Di Universiti Kebangsaan Malaysia, sebarang bentuk program latihan dan pembangunan adalah di bawah tanggungjawab Bahagian Pengurusan Sumber Manusia di mana program latihan diadakan sepanjang tahun yang melibatkan semua kakitangan di setiap fakulti. Namun apa yang pengkaji dapati ialah wujud fenomena kurangnya daya saing di kalangan kakitangan kumpulan sokongan di Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan ( FSKK ). Selain dari itu, hasil daripada pemerhatian, pengkaji juga mendapati bahawa sistem pengurusan pejabat juga tidak begitu teratur dan perkhidmatan yang diberikan juga kurang

memuaskan. Oleh kerana itulah pengkaji berhasrat untuk meninjau dan mengkaji apakah punca sebenar permasalahan ini.

Daripada tinjauan yang dibuat, pengkaji mendapati bahawa sesetengah program latihan dan pembangunan yang dilaksanakan berdasarkan kepada alasan formaliti semata-mata. Impaknya, pekerja tidak bersungguh-sungguh dalam menerima perubahan dan enggan untuk berubah. Segelintir daripada mereka kurang produktif dan lemah dari segi kemahiran pengurusan. Ini boleh mendatangkan kesan negatif kepada sistem pengurusan fakulti secara keseluruhannya. Fenomena kurang pendedahan terhadap pengurusan pejabat secara formal juga menyumbang kepada sistem pengurusan yang lemah dan tidak teratur.

Sementara itu, wujud juga keadaan di mana peruntukan untuk melaksanakan program latihan dan pembangunan tidak mencukupi dan organisasi tidak bersedia untuk berhadapan dengan perubahan di persekitarannya. justeru itu, keberkesanan dan perubahan yang diharapkan tidak dapat dikecapi dan yang lebih membimbangkan ialah wujudnya keadaan pusing ganti pekerja yang tinggi kerana kegagalan pihak majikan untuk mempertahankan kredibiliti seterusnya melemahkan struktur dan perjalanan organisasi.

Sememangnya pendedahan ke arah kemantapan kemahiran, pengetahuan dan sikap harus dititikberatkan memandangkan hanya segelintir pekerja sahaja yang bersedia untuk berubah. Ini berhubungkait dengan sikap dan penerimaan pekerja terhadap

program latihan dan pembangunan yang dilaksanakan. Permasalahannya, program latihan yang dijalankan hanya dilihat sebagai suatu latihan pembelajaran semata-mata dan bukanlah dijadikan sebagai alat untuk membantu merubah sikap pekerja secara keseluruhannya. Di manakah silapnya atau cacatnya pelaksanaan program ini? Sehubungan dengan itu, pengkaji cuba mengupas apakah pandangan enam puluh empat ( 64 ) orang kakitangan kumpulan sokongan Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan ( FSKK ), Universiti Kebangsaan Malaysia ( UKM ) terhadap keberkesanan program latihan dan pembangunan yang telah dilaksanakan oleh pihak universiti.

### **1.1 Pernyataan Masalah Kajian.**

Hasil daripada perbincangan pengkaji dengan beberapa kakitangan kumpulan sokongan fakulti ini, pengkaji mendapati bahawa kebanyakan daripada mereka memperoleh pengalaman dan kemahiran daripada kerja-kerja harian mereka dan tidak melalui program latihan yang khusus dan terancang. Mereka mendakwa, program latihan yang diikuti tidak begitu efisien dan tidak mendatangkan apa-apa kesan positif terhadap kerjaya mereka.

Walau bagaimanapun, maklumat-maklumat yang diperolehi oleh pengkaji adalah tidak empirikal kerana ianya cuma berdasarkan tinjauan pendapat kakitangan kumpulan sokongan tersebut. Oleh yang demikian, pengkaji ingin mengkaji sejauhmanakah kebenaran maklumat-maklumat tersebut di samping mengenalpasti faktor-faktor sebenar yang menyebabkan berlakunya gejala ini. Mungkinkah

disebabkan oleh sikap majikan atau program latihan yang tidak menepati objektif organisasi? Atau mungkinkah kurangnya interaksi antara pekerja dengan pekerja, atau pekerja dengan majikan? Atau mungkinkah tiada kemahiran dalam diri majikan untuk memotivasikan pekerja? Inilah persoalan yang perlu diketengahkan dalam mencari penyelesaian bagi kepentingan bersama antara organisasi dan sumber manusia.

Kajian ini akan meninjau pandangan kakitangan kumpulan sokongan Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan ( FSKK ) terhadap keberkesanan program latihan dan pembangunan di Universiti Kebangsaan Malaysia ( UKM ) yang dilihat dari aspek perancangan, pengendalian dan penilaian terhadap program yang telah dilaksanakan. Dalam konteks ini pengkaji cuba menilai dan menganalisa keberkesanan model program latihan dan pembangunan yang diamalkan di UKM dari tiga aspek utama iaitu aspek perancangan, aspek pengendalian dan terakhirnya aspek penilaian program. Selain daripada itu, kajian ini juga akan melihat samada wujud perbezaan yang signifikan pandangan kakitangan kumpulan sokongan tersebut berhubung dengan keberkesanan program latihan dan pembangunan dari segi jantina, umur, pengalaman kerja dan tempoh lama bekerja.



## **1.2 Objektif Kajian.**

### **1.2.1 Objektif Umum.**

Kajian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengkaji pandangan kakitangan kumpulan sokongan Fakulti Sains Kemanusiaan Dan Kemasyarakatan ( FSKK ), Universiti Kebangsaan Malaysia terhadap keberkesanan program latihan dan pembangunan yang telah direkabentuk dan dilaksanakan oleh pihak universiti dalam memantapkan pembangunan sumber manusia secara keseluruhan.

### **1.2.2 Objektif Khusus**

- 1) Mengenalpasti keberkesanan aspek perancangan berdasarkan model program latihan dan pembangunan dari sudut pandangan kakitangan kumpulan sokongan kategori B,C dan D, FSKK, UKM.
- 2) Mengenalpasti keberkesanan aspek pengendalian berdasarkan model program latihan dan pembangunan dari sudut pandangan kakitangan kumpulan sokongan kategori B, C dan D, FSKK UKM.
- 3) Mengenalpasti keberkesanan aspek penilaian berdasarkan model program latihan dan pembangunan dari sudut pandangan kakitangan kumpulan sokongan kategori B, C dan D, FSKK UKM.